

공동주택관리사의 전문직화를 위한 탐색적 연구

A Study for Professionalizing of Multi-family Housing Manager

경희대학교 생활과학부 주거환경전공

시간강사 은 난 순*

시간강사 유 병 선

교 수 홍 형 옥**

Major of Housing and Interior Design, KyungHee University

Instructor : Eun, Nan-Soon

Instructor : You, Byung-Sun

Professor : Hong, Hyung-Ock

<Abstract>

The purpose of this study was to investigate the difficulty of doing job among housing manager. It might be provide the basic opinion which could be used for professionalizing of housing manager. The survey had been made 156 housing manager in managerial situation of multi-family housing for sale(so called condominium). The analytical methods adopted in this study were frequency, percentage, t-test, one-way ANOVA, post-hoc estimation(Scheffé test), correlation by the SPSS 10.1 for Windows program.

The major findings of this study were as follows.

First, it was revealed that many housing manager thought about Residents' Committee in the negative. Because housing manager considered that Residents' Committee interfered in housing manager's business, on the other hand they set a low value on Residents' Committee disposition and its knowledge about housing management.

Second, it was founded that a lot of housing manager felt uneasy about his employment for the reason mentioned. Actually Residents' Committee exercised its influence over hiring as well as dismissing housing manager in any management alternatives.

Third, it was necessary that synthetic plan might be prepared for housing manager to educate, to re-educate, to furnish information etc. about related in housing management for the specialization of housing management.

▲ 주요어(key words) : 주택관리사(housing manager), 분양공동주택(multi-family housing for sale), 입주자대표회의(Residents' Committee)

1. 서 론

1. 연구의 배경

주택보급률의 상승과 함께 주택공급 위주의 정책에서 벗어나 기존 주택의 관리에도 많은 관심을 기울여야 한다는 시대적 요

청이 커짐에 따라 재고주택의 효율적인 관리방안 마련이 필요하다. 쾌적하고 질적인 주거생활을 영위하기 위해서는 시설·설비 및 공동생활 등을 포함하는 주거관리에 대해 관심이 요구되는 데, 주거관리의 사회적 구축을 위해 무엇보다도 주거관리와 관련된 각종 제도가 적절히 정비되어야 할 것이다. 그러나 우리나라의 공동주택관리 현실은 제도는 있으나 충분한 담론을 거쳐 만들어지지 못했고, 종사인력을 배출하기 위한 고등교육과 훈련이 부족하며, 활동범위에 대한 담론도 충분히 성숙되어 있

* 주저자 : 은난순 (eun117@hanmail.net)

** 교신저자 : 홍형옥 (hong1215@khu.ac.kr)

지 못한 실정이다(유병선·홍형욱, 2000).

우리나라의 공식적인 주택관리사제도는 1987년 주택건설촉진법에 규정되면서부터 시작되었다. 현행 주택건설촉진법 제39조에는 주택관리업 등록 및 등록말소, 주택관리사의 자격 및 자격취소 등을 규정하고 있으며, 의무적 관리대상 공동주택은 반드시 법적인 자격을 갖춘 주택관리사 또는 주택관리사보를 관리책임자(관리소장)로 두어 관리를 하도록 규정하고 있으며, 이들은 건설교통부장관이 시행하는 자격시험에 합격하여야 한다(주택건설촉진법 제39조 4항 ①).

우리나라의 주택관리사(보)는 정부 공인 자격으로, 아파트 관리의 책임자로서 근무할 수 있지만, 실제로 관리업무 수행현장에서는 주택관리사의 전문성에 문제점이 제기되고 있을 뿐만 아니라 분양아파트의 경우 관리서비스를 받는 입주자가 관리소장 및 직원들을 고용하는 사용자의 위치에 있기 때문에 아파트 관리소장으로서 그 역할을 펼치기 어려운 상황이다. 예를 들어 관리소장 임명방식을 보면, 자치관리의 경우는 입주자대표회의에서 직접 관리인을 채용하고, 위탁관리방식은 주택관리회사와 위탁관리계약만 체결하고 관리소장의 임명 등은 모두 관리회사에 위임하도록 규정되어 있다. 그러나 관리현장에서는 입주자대표회의에서 관리소장의 교체를 요구하면 관리회사의 입장에서는 계속적으로 그 단지의 관리를 수주하기 위해 입주자대표회의의 의견대로 따르는 사례가 빈번하게 발생하고 있는 실정이다. 이러한 것은 곧 주택관리사의 고용불안으로 이어지기 때문에 적극적으로 지속적으로 전문적인 주택관리업무를 수행함에 있어 장애요인이 되고 있다.

또한, 주택관리사가 전문성을 획득하기 위해서는 무엇보다도 많은 교육과 경험이 필요하다. 우리나라의 주택관리사 양성과정은 5과목의 필답시험에 합격하면 주택관리사보 자격이 주어지고 자격 취득 후 일정한 관리경험을 쌓으면 주택관리사 자격을 주는 방식을 택하고 있다. 그러나 주택관리사보가 일정기간 관리경험을 주택관리사 밑에서 받는 것이 아니라 일정규모(500세대)이하 공동주택을 직접 관리함으로써 얻어지는 시행착오를 통해 현장경험을 쌓아가기 때문에 입주민의 요구를 제대로 충족하기 어려우며, 사후 교육이나 대학과정에서 전공관련 정규과정을 밟은 것이 아니기 때문에 전문인이 되는 데는 그만큼 오랜 시간과 경험이 요구된다(은난순·홍형욱, 2002).

영국의 경우 1986년도에 55,000명의 주거관리직 종사인 가운데 2,500명 이하만이 전문직으로서의 영역에 속하는 일을 하고 있는 것이 주거관리의 사회적 구축을 어렵게 만드는 이유로 지적되었고, 전문적 자질을 갖춘 직원의 비율이 적은 것과 많은 주거관리직원들의 교육수준이 일반적으로 낮은 것이 문제점으로 지적되고 있다(Clapham, 1998). 따라서 임대주택관리역사가 100년이 넘는 영국에서도 주택관리사(housing manager)는 어떤 관리적 지식과 기술을 가진 전문가(professionals)라기 보다는 관리자(manager)로 보여진다(Clapham, 1998)는 점이 관리자의 근무의욕에 영향을 미친다는 점이 지적되면서 주택관리사의 전

문성에 대해 끊임없는 논의와 담론이 이루어지고 있다.

주거관리의 궁극적인 목적은 관리를 통해 쾌적한 주거생활을 영위할 수 있도록 하는 것이며, 이를 위해서는 무엇보다도 주택관리사의 역할이 중요하다. 전문적이지 않은 주거관리는 적절한 유지관리가 이루어질 수 없게 하고, 이는 국가적으로 건축자원의 낭비일 뿐만 아니라 생활환경을 열악하게 만든다. 또한 공동생활을 하는 아파트에서의 입주자 상호간의 분쟁, 공유부분에 대한 관리 등을 효율적이고 주체적으로 관리하기 위해서는 관리업무의 책임을 맡고 있는 주택관리소장의 소신과 역량이 중요하다. 즉, 전문적인 주택관리업무를 수행할 수 있도록 주택관리사 스스로 전문성 확보 및 전문적인 영역으로 주택관리업무를 수행할 수 있는 제반 여건이 갖추어져야 한다.

이를 위한 탐색적 연구로, 현재 주택관리현장에서 활동하고 있는 관리소장이 관리업무를 수행함에 있어 어려운 점이 무엇인가를 파악하기 위해 관리소장을 고용하는 위치에 있는 입주자대표회의와의 관계 및 고용안정정도, 관리주체의 전문성 확보에 관한 의견 등을 다각도로 알아보고, 실제로 제도적으로 뒷받침되어야 하는 방안이 무엇인지를 알아 볼 필요성이 있다. 이러한 연구는 주택관리현장에서 주택관리업무를 수행하는 데 있어 관리소장의 업무 역량을 지원할 수 있는 방향이 무엇인가를 제시할 수 있게 해 줄 것이며, 주택관리사의 전문성을 확보하기 위해서 필요한 제도적인 장치 및 주택관리사의 양성과 교육방법에서 어떠한 사항들이 우선적으로 고려되어야 하는지에 대한 기초자료로 활용될 수 있다.

2. 연구목적 및 연구문제

본 연구의 목적은 주택관리업무의 전문성을 확보하기 위해서는 주택관리소장과 입주자대표회의의 관계 정립 및 주택관리소장의 고용환경에 대한 개선, 그리고 전문성을 확보할 수 있는 주택관리사(보)의 양성 및 교육이 필요하다는 인식하에, 주택관리현장에서 근무하는 분양아파트 관리소장을 대상으로 하여 이들이 생각하는 입주자대표회의와의 관계 정립방향, 고용환경 및 관리 전문화에 대한 관리소장의 의견을 수렴하여 기존의 관리방식의 문제점을 파악하고 주택관리업무의 전문성을 확보하기 위해 필요한 방안을 탐색하는 데 있다.

구체적인 연구문제는 다음과 같다.

1. 입주자대표회의와의 관계 정립을 위한 의견은 어떠한가
 - 1-1. 관리업무 수행과정에서 어려운 점은 무엇인가
 - 1-2. 관리소장의 특성에 따라 입주자대표회의에 대한 평가에 차이가 있는가?
 - 1-3. 입주자대표회의와의 관계개선을 위한 의견은 어떠한가
2. 고용안정을 위한 의견은 어떠한가
 - 2-1. 관리소장의 특성에 따라 고용상태에 차이가 있는가
 - 2-2. 고용 안정에 대한 의견은 어떠한가

3. 관리 전문화에 대한 의견은 어떠한가

- 3-1. 전문성을 발휘하기에 어려운 점은 무엇이며 현황은 어떠한가
- 3-2. 관리 전문화에 관한 의견은 어떠한가

II. 관련제도의 고찰

공동주택관리의 범위와 내용 및 그에 따른 주택관리사의 자격과 역할, 책임은 나라별로, 기관별로, 학자별로 상당히 다양하게 나타나고 있으며, 이것은 공동주택관리가 속한 사회의 공동주택관리의 역사, 제도, 사회적 배경, 정치적 여건 및 거주자의 선호, 가치 등에 따라 요구되어지는 내용이 다르기 때문이다(유병선·홍형욱, 2001). 즉, 주택관리라는 직업적 카테고리 또는 전문직으로서의 주택관리는 관리자가 속해 있는 사회적인 맥락의 제약 내에서 직업적 역할과 정체성이 사회적으로 구축되기 때문에(Flanklin & Clapham, 1997), 주택관리업무의 전문성을 논하기 위해서는 단순히 주택관리사의 개인적인 자질과 능력만을 논의해서는 충분히 살필 수가 없다. 따라서 주택관리사가 일하는 관리현장에서의 관리조직과 관리조직 내에서의 관계, 주택관리사가 양성되고 업무를 수행하는 데 필요한 각종 정보와 교육 등이 어떻게 얻어지고 있는가를 파악해야만 주거관리서비스가 전달되고 해석되는 방식을 알 수 있다. 이러한 분석을 하기 전에 주택관리사의 소속관계와 관리조직, 양성방법 등을 제도적 측면에서 살펴보고자 한다.

1. 주택관리사(보)의 소속 및 채용 관련 제도

현행 법령에서 주택건설촉진법에 의해 사업계획승인을 얻은 공동주택은 공동주택관리령의 적용을 받아 관리되어야 하며, 이들 공동주택은 반드시 입주자가 과반수 이상 입주하면 입주자대표회의를 구성하고 법령의 규정대로 관리해야 한다¹⁾. 관리방식은 분양주택과 임대주택에 따라 약간의 차이가 있지만 직접 관리하느냐 아니면 위탁하느냐에 따라 관리방식이 나뉘어지게 된다²⁾.

자치관리방식은 주택의 소유자가 직접 관리소장을 비롯한 관

리인을 고용하여 관리하는 방식으로, 공동주택에서 자치관리관 입주자 스스로 「공동주택관리령 제11조」에서 규정하는 기술인력과 장비를 갖춘 관리기구를 구성하여 단지를 직접 관리하는 것을 의미한다. 반면 위탁관리방식은 일반적으로 부동산관리를 전문적으로 하는 대행업자에게 관리소장 및 직원임면 및 관리내용의 전부 또는 일부를 위탁하여 관리하는 방식이다. 분양공동주택에서 위탁관리관 소유자인 입주자들의 대표회의에서 주택관리방식을 위탁관리로 정하고 주택관리업체를 선정하여 위탁계약을 체결하여 관리를 맡기는 방식으로 이루어진다. 따라서 관리소장의 고용방식에 있어 자치관리의 경우는 자치관리기구를 구성하고 입주자대표회의에서 주택관리소장을 임명하는 반면 위탁관리는 입주자대표회의에서 주택관리회사와 관리계약을 체결하고 주택관리회사에서는 관리소장 및 이하 관리직원을 파견하여 근무시키게 된다.

2. 주택관리사 양성제도

일정규모 이상의 공동주택에는 주택관리를 원활하게 수행하기 위해 주택관리사 또는 주택관리사보를 관리책임자로 두어야 하는데, 여기서 일정 규모 이상이라 함은 300세대 이상의 공동주택, 세대수가 150세대 이상으로서 승강기가 설치된 공동주택, 세대수가 150세대 이상으로서 중앙집중식 난방방식의 공동주택이다(주택건설촉진법 제38조 4항, 공동주택관리령 제7조 1항). 자격사항별 관련 내용을 살펴보면 다음과 같다.

1) 주택관리사보 : 시험제도

주택관리사보는 자격시험에 의해서만 선발된다(주택건설촉진법 제39조 4의 1항). 이 시험은 1990년에 제1회 시험이 시행되었다. 1회부터 제6회까지의 시험은 건설교통부에서 시험위원회를 구성하여 자체적으로 국가공인 시험을 시행하였으나 2002년에 시행된 제7회 시험부터는 전문자격검정기관인 한국산업인력관리공단에 시험을 위탁하여 실시하였다³⁾.

이러한 주택관리사 양성방법에 대하여 많은 문제점이 제기되고 있으며, 양성방법의 대안으로 대학교육기관과의 연계 방안, 대학의 일정교육을 이수 받은 자에 대한 시험 면제, 대학에서의 지속적인 재교육 등이 논의되고 있다. 주거자산관리자로 대표되고 있는 미국의 CPM(Certified Property Manager)의 자격취득 방법은 필수적인 사항으로 교육코스 이수, 자격시험통과, 관리계획 수립, 윤리규약서약, 현장경험을 반드시 취득하도록 하고 있으며, 선택적으로 공식대학의 교육학점 인정, 타기관 교육학점 인정, 다른 자격증 소지자의 학점 인정, 기타 기준 등 다양한 방식으로 전문성을 획득할 수 있는 훈련을 하고 있다(<http://www.irem.org>).

1) 주택관리방식 결정절차를 간략히 살펴보면, 신규분양아파트의 경우 입주예정자 과반수가 입주하고 나면 사업주체로부터 관리방법의 결정을 요구받게 된다. 그러면 통지를 받은 입주예정자들은 1개월 이내에 입주자대표회의를 구성하고 관리방법을 결정(위탁관리방법은 주택관리업자 선정까지)해야 하며, 이와 같은 내용을 사업주체에 통지하고 관할 시장·군수·구청장에게 신고해야 한다. 만약 자치관리방식으로 결정한 경우는 관리방식결정을 요구받은 날로부터 6개월 이내에 법령이 정하는 자치관리기구를 구성해야 한다.

2) 분양주택에서 스스로 관리하는 경우는 자치관리라 명명되고, 임대주택에서는 자체관리로 명명된다. 또한, 주택관리업자에 의한 위탁관리는 분양이든 임대든 똑같이 위탁관리로 불린다.

3) 주택관리사보의 자격시험의 구체적인 사항은 <표 1>과 같다(주택건설촉진법 제27조, 동법 제29조 1항, 2항).

2) 주택관리사 : 승인제도

주택관리사는 최종 단계의 관리사로 주택관리사보에 한해 그 자격을 수여하고 있다. 즉, 주택관리사는 자격시험에 합격하여 주택관리사보가 된 다음 일정한 경력을 쌓은 자 중에서 그 자격을 인정받을 수 있다(주택건설촉진법 제39조 4의 3항). ①사업계획승인을 얻어 건설한 공동주택의 관리책임자로 3년이상 근무한 자, ②사업계획승인을 얻어 건설한 공동주택의 관리직원 또는 주택관리업체의 직원으로서 주택관리업무에 5년이상 종사한 자, ③대한주택공사 또는 지방공기업법에 의하여 주택사업을 목적으로 설립된 지방공사의 직원으로서 주택관리업무에 5년이상 종사한 자, ④공무원으로서 주택관련업무에 5년이상 종사한 자, ⑤건설교통부장관이 정하여 고시하는 공동주택관리와 관련된 단체의 임직원으로서 주택관련업무에 5년이상 종사한 자, ⑥위의 각각의 경력을 합산한 기간이 5년이상인 자는 주택관리사로 자격을 인정받을 수 있다.

현재까지 주택관리사와 주택관리사보의 등록현황은 <표 2>와 같다. 주택관리사 또는 주택관리사보의 합격자수와 취업자수를 비교해 보면, 현재 우리나라의 주택관리사 수급현황에 있어 많은 문제점이 있다는 것을 알 수 있다. 주택관리사(보)의 취업 수준은 2000년말 현재 38.7%에 불과하며, 수요보다 공급이 넘치는 구조로 인하여 관리제도의 개선이나 합리적인 관리방법을 추진하기보다는 관리회사간 위탁관리 수주를 따내기 위한 경쟁이 심하고, 관리소장의 입장에서는 소신껏 일하는 것보다 주민들과 원만한 관계를 유지하는 것이 더 중요하며, 위탁관리회사에서는 주민요청에 따라 관리자 교체가 잦은 실정이다.

<표 2> 주택관리사(보) 등록현황

합격자수	등록자수			비고
	계	주택관리사	주택관리사보	
18,880	18,783	4,418	14,365	'00년말 현재 7,278명 취업중 (38.7%)

(자료 : 건설교통부 홈페이지 <http://www.moct.go.kr>)

<표 1> 주택관리사보 자격 시험

구분	시험과목	시험출제유형	합격조건	예외규정
1차 시험	민법총칙 회계원리 시설개론	원칙:선택형 예외:주관식단답형 기입형	매과목 40점 이상 전과목 평균 60점 이상	300세대이상, 승강기, 중앙집중식 난방방식인 공동주택의 관리책임자로 1989년 12월 29일 기준으로 2년이상 근무한 자는 1차시험면제
2차 시험	주택 관리 관련법규 공동 주택 관리실무	원칙:논문형 예외:주관식단답형 기입형	1차 시험합격자에 한함 매과목 40점 이상 전과목 평균 60점 이상	제1회시험 합격자에 한해 다음 해의 1회시험 면제
응시 자격	① 만20세 이상인 국민 ② 학력 등의 자격 제한 없음 ③ 응시제한 : 무능력자, 금고이상의 형을 선고받고 2년이상 경과되지 아니한 자, 주택관리사등의 자격이 취소된 후 3년이 경과되지 않은 자			

3. 공동주택 관리조직 및 주택관리사(보)와의 관계

공동주택을 관리하기 위해서는 관리조직이 필요하다. 공동주택관리령에 의거하여 관리되어야 하는 20세대 이상의 공동주택에서는 관리사무소와 입주자대표회의 두 개의 큰 축으로 운영된다. 이외에도 법적 구속력은 없지만 부녀회와 같은 주민자치조직이 아파트 관리에 참여하고 있다. 한편, 20세대 미만의 소규모 공동주택은 관리단을 구성하도록 규정하고 있다.

1) 입주자대표회의

공동주택관리에 있어 법적인 의무관리기구로서 입주자대표회의가 있으며, 이 기관은 공동주택관리업무에 대한 전반적인 의사를 결정하는 의결기구이다. 입주자대표회의는 공동주택관리령의 적용을 받는 20세대 이상의 공동주택단지에서는 필수적인 상설기구이며, 동별대표자로 구성되는 인적 결합단체로 법적인 성질은 법인격이 없는 사단이다. 입주자대표회의는 관리방법 결정에 관한 사항을 제안할 수 있으며, 관리업무 전반에 관한 감시 및 의결을 한다. 법령에 규정된 입주자대표회의의 의결사항과 제안사항을 살펴보면 다음과 같다.

입주자대표회의의 결정사항으로는 ① 관리규약 개정안의 제안 및 공동주택의 관리에 필요한 제규정의 제정 및 개정, ② 관리비 예산의 확정, 사용료의 기준, 감사의 요구와 결산의 처리, ③ 단지 안의 전기, 도로, 상하수도, 주차장, 가스설비, 냉난방설비 및 승강기 등의 유지 및 운영 기준, ④ 자치관리를 하는 경우 자치관리기구 직원의 임면, ⑤ 공동주택 공용부분, 공동주택의 입주자의 공동소유인 부대시설 및 복리시설의 보수, 대체 및 개량, ⑥ 공동주택의 전유부분(주택단지 전체) 및 공용부분과 입주자의 공동소유인 부대시설 및 복리시설에 대한 리모델링(건축물의 노후화 억제 또는 기능 향상 등을 위하여 증축·개축·대수선을 하는 행위)의 제안, ⑦ 입주자 상호간에 이해가 상반되는 사항의 조정, ⑧ 기타 관리규약으로 정하는 사항 등이다.

입주자대표회의의 제안사항으로는 ① 공동주택의 관리방법(자치관리·위탁관리)의 결정, ② 관리방법의 변경 ③ 주택관리업자의 선정(위탁관리방식의 경우)을 제안할 수 있으며, 이들 사항은 입주자도 10분의 1이상이 의결하면 제안할 수 있으며, 관리방법의 결정·변경·주택관리업자 선정은 아파트 관리에 있어 매우 중요한 사항이므로 입주자대표회의에서 결정할 수 없고, 입주자 등의 과반수 찬성으로 결정하도록 규정되어 있다.

2) 관리사무소의 조직

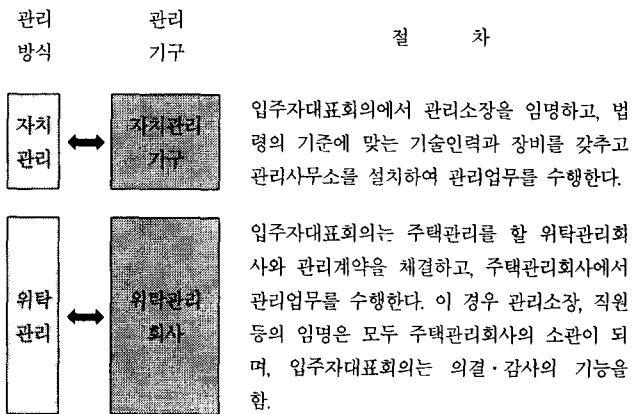
공동주택관리에 있어서 실제인 관리업무는 관리사무소에서 수행한다. 공동주택 관리사무소의 기구는 관리방식 여하에 따라 다소 차이가 나지만 그 계통과 업무는 대략 관리소장(아파트 내 관리업무를 총괄하고 관리사무소를 대표), 총무과(사무관리업무 및 영선 업무), 기관과(난방·급탕시설 등의 유지관리), 전기과(변전실 및 동력·전기통신·방송시설·승강기 등의 유지관리),

경비반(단지 내 안전관리업무), 영선반(단지 내 공용부분 및 전용부분 시설의 보수 업무)으로 구성되어 있다.

3) 입주자대표회의와 관리사무소의 관계

입주자대표회의는 관리업무 전반에 관한 감시, 감독권과 의결권을 가지고 있고, 관리주체인 관리사무소는 집행기관이다. 입주자대표회의를 구성하는 동대표는 다른 직업이 있는 봉사자이기 때문에 관리업무에 관한 이해가 부족할 수 있으므로 원활한 입주자대표회의의 운용을 위하여 관리소장은 전문가 입장에서 필요한 노력을 해야 한다. 또한, 입주자대표회의는 관리소장에 대한 감독권을 명확히 하되 관리소장이 안정적으로 관리업무를 수행할 수 있도록 신분보장을 해주어야 한다. 입주자대표회의가 관리업무를 감독하는 과정에서 부당한 이권개입, 관리소장에 대한 무리한 간섭 등이 사회문제로 확산되어 1998년부터 공동주택관리령에서는 주택관리업자에 대하여 직원 인사, 노무관리 등의 업무수행에 부당하게 간섭하지 못하도록 금지조항을 두고 있다.

이론적으로는 <그림 1>에서 보는 바와 같이 관리사무소와 입주자대표회의의 관계가 정립되어 있으나 실제로는 이들의 역할과 권한의 경계가 불명확한 경우가 많다. 특히 분양아파트는 주택의 소유자 모임인 입주자대표회의에 의해 관리업무 및 주택관리소장 이하 기타 직원의 고용이 많이 좌우되기 때문에 주택관리업무의 전문성을 파악하는 데 있어 입주자대표회의와 관리사무소의 책임자인 관리소장의 관계 파악이 선행되어야 한다.



<그림 1> 공동주택 관리방식과 관리기구

III. 연구방법 및 절차

1. 조사의 대상

본 연구의 조사대상은 서울 및 수도권에 위치한 분양아파트에서 근무하는 관리소장으로 하였다. 연구의 대상을 분양아파트 관리소장으로 한정된 이유는 임대주택은 주택의 소유자인 임대사업자에 의해 관리소장이 채용되고 관리서비스의 대상은 그곳

에 거주하는 임차인이 되지만, 분양아파트는 주택의 소유자인 입주자들의 의결에 따라 관리소장이 채용되고 위탁관리계약도 입주자대표회의의 결정에 따르게 되며 동시에 이들은 관리서비스를 받는 입장에 놓이게 되기 때문이다. 또한, 현재 분양아파트의 공급이 임대아파트 보다 많고, 분양주택의 소유자들은 제공받는 서비스가 만족스럽지 못하거나 기타 이유로 관리소장의 해고 여부에 큰 영향력을 행사할 수 있기 때문이다. 분양아파트로서 관리소장이 있는 단지를 대상으로 하였으므로 법규상 반드시 주택관리사 또는 주택관리사보 자격을 가진 자를 채용하지 않아도 되는 의무적 관리대상이 아닌 공동주택도 포함되었기 때문에 관리사 자격이 없는 소장도 조사대상에 포함되었다.

2. 질문지의 구성

관리소장은 관련업계에서 상당기간 근무하고 다양한 경험을 하였으므로 그들의 입주자대표회의와의 관계, 근무환경, 관리전문화방안 등에 대하여 정확한 응답을 할 것이라 판단되어 예비조사를 통해 질문항목을 구성하였다. 연구 목적에 따라 질문지의 내용을 구성하고 관리소장 5인의 자문을 얻어 문항 조정을 하였다. 질문지는 구체적으로 다음과 같이 구성되어 있다.

1) 조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성으로 연령, 성별, 교육수준을 조사하였으며, 업무관련 특성으로 자격사항, 관리회사소속여부를 알아보았다.

2) 입주자대표회의와의 관계

입주자대표회의와의 관계에 대해서는 현황을 파악하기 위해서 관리업무 수행과정에서 가장 어려운 점과 입주자대표회의에서 불법적이거나 사회상식상 부당한 의결을 집행해야 되는 경우 관리소장의 태도를 개방형으로 질문하였다. 관리소장이 입주자대표회의에 대해 어떻게 평가하고 있는가를 알아보기 위해 관리직원의 임명, 전보, 해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여정도, 입주자대표회의의 공동주택관리에 대한 지식 정도, 입주자대표회의의 자질 정도, 입주자대표회의를 대상으로 한 공동주택관리 관련 교육 필요정도를 질문하였다. 또한 관계정립을 위해서 필요하다고 생각하는 방안에 대해서 관리직원의 임명, 전보, 해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여에 대한 의견과 위탁관리 경우 입주자대표회의와 관리주체와의 관계정립에 대한 의견을 질문하였다.

3) 고용안정을 위한 의견

관리소장의 고용상태에 대한 현황을 파악하기 위해서 한 단지에서의 평균 근무년수, 소속회사에서의 고용안정 보장 정도, 현

근무단에서의 고용 안정 정도, 관리사무소장의 고용안정과 다른 관리 직원의 고용안정과의 관계, 관리사무소장의 잦은 이동의 원인, 관리소장의 고용안정에 가장 영향력을 행사하는 집단에 대해 알아보았다. 또한 이에 대한 개선방안으로 관리자 입장에서 볼 때, 신분 보장과 고용 안정, 급여 측면에서의 의견과 관리소장의 고용안정을 위한 의견을 개방형 질문으로 알아보았다.

4) 관리 전문화를 위한 의견

현재 관리업무 수행에 있어 관리주체로서의 전문성을 발휘하기에 어려운 점이 무엇인지 알아보고, 관리소장직에 대한 스스로의 의견을 묻는 질문으로 공동주택관리 분야가 건축업이나 인테리어 분야처럼 전문 직종이라고 생각하는지, 주택관리사(보)가 전문직종으로 인정받고 있다고 생각하는지, 공동주택관리 분야가 전문직종으로 인정받기 위해 필요한 것은 무엇인지, 공동주택관리와 관련된 법개정이나 관리관련 정보 획득방법이 무엇인지를 알아보았다.

관리업무 수행에 있어서 공동주택관리에 관한 정보 및 노하우를 제공해 줄 수 있는 방안, 주택관리사의 교육차원에서는 관리소장을 대상으로 한 공동주택관리 관련 재교육의 필요성, 가장 필요로 하는 교육 내용을 질문하였다. 또한 관리인력 양성방법에 있어서 주택관리사가 시험제도보다는 전문교육과정을 통해 배출되는 방안에 대한 의견을 조사하였다.

3. 자료 수집 및 처리

설문지는 주택관리현장에서 실무에 종사하는 관리소장 5인을 대상으로 1차의 예비조사(2002년 6월 5일~6월 15일)를 거쳐 설문지의 타당성을 검증하였고, 이를 수정하여 2002년 6월 25일~8월 30일에 걸쳐 본 조사를 실시하였으며, 총200부를 배부하여 160부를 회수하였다. 이중 부실 기재된 9부를 제외하고 총 151부를 본 연구의 분석 자료로 사용하였다.

이상과 같은 설문 자료의 분석은 SPSS 10.0 Windows로 단순빈도와 백분율, 평균, ANOVA, 사후검증(Scheffé), 상관분석으로 처리하였다.

IV. 결과해석 및 논의

1. 조사대상자의 일반적 특성 및 직업관련 특성

조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면, 연령은 40대가 38.3%, 50대가 31.5%, 60세 이하 17.4%, 40세미만 12.8%로 나타나 주택관리소장 중에는 40대와 50대(69.8%)가 많은 것으로 나타났다. 성별은 남자가 92.0%, 여자가 8.0%로 남자가 대부분인 것으로 조사되었다. 교육수준은 61.1%가 대졸로 가장 많았으며 고졸(32.9%), 대학원졸(4.7%), 중졸 이하(1.3%)의 순으로 조사되었다.

<표 3> 조사대상자의 인구사회학적 특성 및 직업관련 특성

변 인		빈도 (명)	%	
일반적 특성	연령 (평균 : 50.03세)	40세미만	19	12.8
		40세이상-50세미만	57	38.3
		50세이상-60세미만	47	31.5
		60세이상	26	17.4
	계	149	100.0	
성별	남	138	92.0	
	여	12	8.0	
계	150	100.0		
교육수준	중졸이하	2	1.3	
	고졸	49	32.9	
	대졸	91	61.1	
	대학원졸	7	4.7	
	계	149	100.0	
직업 관련 특성	자격사항	주택관리사(보)	23	15.5
		주택관리사	118	79.7
		기타	3	2.1
		없음	4	2.7
	계	148	100.0	
관리회사 소속여부	소속 안됨	37	24.5	
	소속 됨	114	75.5	
	계	151	100.0	

직업관련 특성을 보면, 관리소장의 자격은 주택관리사 79.7%, 주택관리사보 15.5%, 기타 2.1%, 없음 2.7%로 주택관리사(보)보다는 주택관리사가 훨씬 많은 것으로 조사되었으며, 95.2%가 자격증을 갖고 있음을 알 수 있다. 관리회사의 소속여부는 소속이 되어 있다 75.5%, 소속되지 않았다 24.5%로서 많은 관리소장이 위탁관리회사에 소속되어 관리소장으로 파견근무를 하는 경우가 많고, 스스로 입주자대표회의와 계약을 체결하는 경우는 상대적으로 적음을 알 수 있다. 이러한 것은 최근 공동주택관리방식에 있어 점차적으로 위탁관리방식이 증가하는 경향의 결과라고 볼 수 있다(<표 3> 참조).

2. 입주자대표회의와의 관계 정립에 대한 의견

1) 관리업무 수행시 어려운 점

전반적인 관리업무 수행상의 어려운 점으로는 입주자대표회의의 월권행위라는 응답이 60.4%로 가장 높았으며, 관리업무 한계의 모호성 18.8%, 입주민의 비인격적 태도 18.1%, 직원들의 불만 1.3%, 기타 의견 1.3% 순으로 조사되었다. 이는 부산지역 의무관리대상 단지에 근무하는 주택관리사(보)를 대상으로 조사한 결과와 유사한데, 이들은 입주자와 입주자대표회의의 부당한 간섭과 마찰(74.4%)을 관리업무 수행의 가장 어려운 점으로 지적하였다(아파트관리신문, 2000.4). 이와 같은 결과는 그동안 공동주택관리령 개정을 통해 입주자대표회의의 관리주체에 대한 지휘권을 삭제하는 등 권한을 축소하였음에도 불구하고 관리주

체와 입주자대표회의 간의 관계가 아직 제대로 정립되지 않고 있음을 나타낸다.

입주자대표회의에서 의결한 불법적이거나 사회상식상 부당한 의결을 집행해야 하는 경우 어떻게 할 것인가를 개방형 질문으로 물어 본 결과 응답의 빈도가 많은 것을 중심으로 보면 거부한다가 39.8%로 가장 많았으며, 설득하여 하지 않는다 28.0%, 거부한 후 강요하면 사표 제출 10.2%, 그냥 따르다 9.3%, 집행하되 근거자료를 남긴다 9.3%, 집행을 보류한다 3.4%로 조사되었다(<표 4 참조>).

<표 4> 관리업무수행상의 어려움

내 용		빈도	%
관리업무 수행과정에서 가장 어려운 점	입주자대표회의의 월권행위	90	60.4
	관리업무 한계의 모호성	28	18.8
	입주민의 비인격적 태도	27	18.1
	직원들의 불만	2	1.3
	기타 의견	2	1.3
계		148	100.0
불법적이거나 사회상식상 부당한 의결을 집행해야 되는 경우의 태도	설득하여 하지 않는다	33	28.0
	집행을 보류한다	4	3.4
	거부한다	47	39.8
	거부한 후 강요하면 사표 제출	12	10.2
	그냥 따르다	11	9.3
	집행하되 근거자료를 남긴다	11	9.3
계		151	100.0

설문조사과정에서 많은 관리소장들은 소신껏 부당한 것은 거부하지만 입주자대표회의에서 의결한 사항이 부당하건 그렇지 않든 간에 거부한다는 것은 곧 관리소장직을 그만둔다는 의미와도 같다는 점을 지적하면서 이러한 경우로 인하여 이직을 하는 사례도 종종 발견되었다. 또 한편에서는 생활을 꾸려 나가야 하기 때문에 알지만 집행을 할 수밖에 없다는 회의적인 응답(18.6%)도 많이 나타났다. 관리업무 수행상의 가장 어려운 점은 입주자대표회의의 월권행위라는 응답과 함께 관리소장들의 이러한 응답 결과는 많은 분양아파트단지에서 관리소장의 업무수행이 채용이나 해고에 대한 입주자대표회의의 영향력과 관련이 있음을 알 수 있게 한다.

2) 입주자대표회의에 대한 평가

현재 관리주체와 입주자대표회의의 관계를 파악하기 위하여 관리직원의 임명, 전보, 해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여정도를 질문한 결과 심한 편 30.5%, 보통 30.5%, 약간 관여 18.5%, 매우 심함 11.9%, 거의 없다 8.6% 순으로 조사되었다. 이러한 결과는 거의 없다는 8.5%를 제외한 91.5%가 입주자대표회의가 관리직원의 임면, 전보, 해임 등에 관여하고 있음을 알 수 있게 한다(<표 5> 참조).

<표 5> 관리소장의 입주자대표회의에 대한 평가

내 용		빈도	%
관리직원의 임명, 전보, 해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여정도	거의 없음	13	8.6
	약간 관여	28	18.5
	보통	46	30.5
	심한 편	46	30.5
	매우 심함	18	11.9
	계	151	100.0
입주자대표회의의 공동주택관리에 대한 지식 정도	적은 편	89	59.3
	적당한 편	42	28.0
	많은 편	19	12.6
계		150	100.0
입주자대표회의의 자질 정도	부족한 편	74	49.0
	적당한 편	54	35.8
	충분한 편	23	5.3
	계	151	100.0
입주자대표회의를 대상으로 한 공동주택관리 관련 교육 필요정도	필요 없음	7	4.7
	보통	13	8.6
	필요	131	86.6
	계	151	100.0

다음으로는 관리소장의 입장에서 생각하는 입주자대표회의의 공동주택관리에 대한 지식정도는 적은 편 59.3%, 적당한 편 28.0%, 많은 편 12.6%의 순으로 조사되었다. 입주자대표회의의 자질에 대해서는 부족한 편 49.0%, 적당한 편 35.8%, 충분한 편 5.3%로 대부분의 관리소장들은 입주자대표회의의 자질에 대해서 부정적인 평가를 내리고 있는 것으로 나타났다. 입주자대표회의를 대상으로 한 공동주택관리 관련 교육의 필요에 대해서는 필요하다 86.6%, 보통이다 8.6%, 필요 없다 4.7%로 관리소장들은 입주자대표회의의 구성원들도 관리에 관련된 교육을 받아야 한다고 생각하는 것으로 나타났다. 따라서 앞으로 공동주택관리의 발전적 방향분석에서는 관리소장의 역량뿐 아니라 입주자대표회의의 구성원의 역량을 검증할 수 있는 장치도 필요하다고 볼 수 있다.

또한, 관리소장의 특성에 따라 입주자대표회의에 대한 평가가 어떻게 나타나는지 알아본 결과는 <표 6>과 같다. 관리소장의 특성 중 연령, 교육수준, 자격사항에 있어 집단간의 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났는데, 40대와 50대의 관리소장이 관리직원의 임명·전보·해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여정도가 조금 심한 것으로 평가하고 있었다. 이러한 연령별 차이는 다른 연령에 비하여 40-50대의 관리소장들이 사회활동을 함에 있어 acting manager라고 볼 수 있으며 이들이 더 간섭이 심하다고 느끼는 것으로 볼 수 있다.

교육수준에 있어서는 고졸이상의 관리소장이 중졸이하 관리소장보다 입주자대표회의의 관여정도가 심하다고 보고 있었으며, 입주자대표회의를 대상으로 한 공동주택관리 관련 교육이 필요하다고 지적하였다. 자격사항과 관련해서는 유자격 관리소

<표 6> 관리소장의 특성에 따른 입주자대표회의에 대한 견해 차이

구분		관리직원의 임명, 전보, 해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여정도		입주자대표회의의 공동주택관리에 대한 지식 정도		입주자대표회의의 자질 정도		입주자대표회의를 대상으로 한 공동주택관리관련 교육 필요정도	
		mean	Scheffé	mean	Scheffé	mean	Scheffé	mean	Scheffé
연령	40세미만	2.89	a	2.32		2.68		3.89	
	40세-50세미만	3.49	b	2.23		2.51		4.25	
	50세-60세미만	3.35	b	2.53		2.77		3.91	
	60세 이상	2.50	a	2.41		2.73		4.15	
	F	5.593**		1.469		.741		2.333	
성별	남	3.17		2.41		2.66		4.10	
	여	3.33		2.25		2.58		3.92	
	t	-.464		.567		.270		.838	
교육 수준	중졸이하	1.00	a	2.50		3.50		2.50	a
	고졸	3.06	b	2.08		2.35		4.14	b
	대졸	3.23	b	2.54		2.78		4.09	b
	대학원졸	4.00	b	2.71		3.00		4.14	b
	F	4.134**		3.024		3.325		3.374*	
자격 사항	주택관리사(보)	3.39		2.09	a	2.57	a	3.91	
	주택관리사	3.19		2.44	a	2.65	a	4.15	
	기타	2.67		1.33	a	2.00	a	4.00	
	없음	2.50		3.25	b	3.50	b	3.25	
	F	.935		3.537*		1.655*		2.550	
관리회사 소속여부	소속 안됨	3.19		2.51		2.81		3.92	
	소속됨	3.18		2.35		2.61		4.12	
	t	.023		.909		1.168		-1.443	

***p<.001 **p<.01 *p<.05

장은 자격증이 없는 관리소장에 비해 입주자대표회의의 관리 관련 지식과 대표로서의 자질이 부족하다고 보고 있었다. 이 결과는 무자격 관리소장의 사례수가 적어 일반화하기 어려우나, 유자격 관리소장의 입주자대표회의에 대한 견해를 파악할 수 있으며 이러한 견해는 무자격 관리소장과 차이가 있을 수 있음을 보여준다고 하겠다. 이 두 집단 모두 오랜 경력으로 현장에서 나름대로 주택관리의 노하우를 갖고 있는 집단이라 볼 수 있으므로 입주자대표회의의 개선방안을 논할 때 관리소장의 의견 수렴이 필요하다고 생각된다.

3) 입주자대표회의와의 관계 개선

관리직원의 임명, 전보, 해임 등에 대한 입주자대표회의의 관여에 대한 의견으로는 관리업체 전직원에 대하여 관리주체 고유권한으로 처리하고 사후 입주자대표회의에 통보하는 것이 합리적이다(64.0%), 관리소장 및 과장 등에 한하여 사전승인을 얻고 여타 직원은 관리주체가 하는 것이 좋다 (30.0%), 반드시 입주자대표회의의 사전승인을 받아야 한다(3.3%), 기타(2.7%) 순으로 나타났다(표 생략).

위탁관리의 경우, 입주자대표회의와 관리주체간의 책임과 한계의 원활한 관계정립을 위한 의견으로는 입주자대표회의를 조합으로 하여 권한과 의무를 명기한다(37.6%), 지방자치단체가 관할하는 민원처리위원회(또는 중재위원회)를 두어 갈등을 조정한다(25.5%), 위탁관리를 도급제로 해야 한다(19.9%), 기타

(17.0%) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 현실적으로 입주자 대표회의와 협의, 대규모 관리공단을 설립하고 입주자대표회의와 계약관리, 관리주체의 전문성을 제고하고 신뢰성을 갖춰야 한다, 법적으로 입주자대표회의의 월권을 차단하고 자자체에서 적극적으로 감독해야 한다, 두 조직간 서로 보완성이 있도록 하고 업무의 구분이 확실하여야 한다, 관리권의 범위, 한계, 내용 등의 규격화·정형화되어야 한다, 입주자대표회의의 마음에 따라 변화되지 못하도록 해야 한다 등으로 조사되었다.

이로써 관리소장이 원하는 관리소장과 입주자대표회의의 가장 바람직한 관계는 입주자대표회의의 권한과 의무가 명시된 조합으로서의 기능을 가지고, 관리주체의 고유권한을 확대하여 사후 추진하는 관계를 원하고 있음을 알 수 있다.

3. 고용안정에 대한 의견

1) 관리소장의 고용상태현황

관리소장의 고용상태에 대한 현황은 <표 7>과 같다.

<표 7> 관리소장의 고용상태 현황

내 용		빈도	%
현단지 근무기간 (평균 : 24.05개월) (중간값 : 13.00개월)	6개월 이하	33	22.1
	6개월 초과 - 12개월 이하	37	24.8
	12개월 초과 - 24개월 이하	32	21.5
	24개월 초과 - 36개월 이하	18	12.1
	36개월 초과	29	19.5
계		149	100.0
1단지 평균근무기간 (평균 : 25.53개월) (중간값 : 18.00개월)	12개월 이하	43	31.2
	12개월 초과 - 18개월 이하	29	21.0
	18개월 초과 - 24개월 이하	31	22.5
	24개월 초과	35	25.4
계		138	100.0
소속회사에서의 고용안정 보장 정도	불안정	68	59.1
	보통	36	31.3
	안정적	11	9.6
	계	115	100.0
현 근무단지에서의 고용 안정 정도	불안정	57	37.8
	보통	66	43.7
	안정적	28	18.6
	계	151	100.0
관리소장의 고용안 정과 다른 관리 직 원의 고용안정과의 관계	관계없음	27	18.1
	보통	24	16.1
	관계 있음	98	65.8
	계	149	100.0
관리소장 이동의 가장 큰 원 인	고용안정을 위한 제도적 장치 미흡	65	43.3
	전문영역으로 정착되지 않아서	14	9.3
	관리사무소장과 주민, 주민대표간의 마찰	50	33.3
	낮은 봉급과 근무여건의 열악	9	6.0
	소속 관리회사의 재계약 여부	10	6.7
	기타	2	1.3
계		150	100.0
관리소장의 고용안 정에 가장 영향력을 행사하는 집단	소속관리회사	6	4.0
	입주자대표회의	131	87.9
	주민자생단체(부녀회, 노인회 등)	3	2.0
	일반 주민	5	3.4
	통반장	1	0.7
	기타	3	2.0
계		149	100.0

현단지 근무기간은 6개월에서 1년(24.8%), 6개월 이하(22.1%), 1년에서 2년(21.5%), 3년 초과(19.5%), 2년-3년(12.1%)의 순으로 조사되었다. 현 단지의 근무기간 평균값이 24.05개월로 나타났으나 빈도수로 볼 때 1년이하가 46.8%로 반정도 차지하고 있으며, 1년에서 2년이하의 비율까지 합하면 전체 68.3%로 실제로는 현단지 근무기간이 2년이 안된다고 볼 수 있다. 이러한 것은 중간값이 13.05개월로 현단지의 근무기간은 1년이 조금 넘는 정도라고 볼 수 있다. 중간값에 비해 현단지 평균근무년수가 훨씬 길게 나타난 것은 관리소장 중에서 현재 단지에서 5-6년씩 장기간

근무하는 사람도 일부 있었는데 이들에 의해서 평균값이 높게 나왔다고 해석할 수 있다⁴⁾. 1개 단지 평균근무기간은 12개월 이하 31.2%, 24개월 초과 25.4%, 18개월-24개월 22.5%, 12개월-18개월 21.0% 순으로 조사되었으며, 평균값은 25.53개월로 나타났고, 중간값은 18.00개월로 조사되었다. 이것은 현 단지 근무기간과 마찬가지로 아파트 관리소장의 평균 근무년수가 2년이 조금 넘게 나타났지만, 1개 단지에서 오랫동안 근무한 사람들에 의해 평균값이 높게 나온 것으로 보여진다. 1개 단지에서 2년이상을 근무한 25.4%를 제외하고 2년 미만이 전체의 74.6%로 나타난 것은 주택관리사들이 이직을 하는 사례가 매우 많음을 나타낸다고 볼 수 있다. 이러한 결과는 부산지역 주택관리사(보)의 한 아파트에서의 평균 근무기간이 1년 7개월(아파트관리신문, 2002.4)이라는 결과와 대한주택관리사협회에서 조사한 조사대상 관리소장의 87.8%가 평균 2년미만 근무했다(시정개발연구원, 2001 재인용)라는 결과와 유사함을 볼 수 있다.

소속회사의 고용안정보장은 불안정하다 59.1%로 조사되었으며, 현 근무단지에서의 고용 안정 정도에 대해서는 불안정하다 37.8%, 안정적이다 18.6%로 조사되어, 관리소장들의 고용안정에 있어서는 불안정하다는 의견이 안정적이다는 의견보다 매우 높게 나타났으며, 소속회사의 고용안정 정도보다는 근무하고 있는 현 단지에서의 고용안정 정도가 더 높은 것으로 조사되었다. 또한, 관리소장의 고용안정과 다른 관리 직원의 고용안정과의 관계에 있어서는 관계 있다 65.8%로 조사되어 관리소장들은 직원과 관리소장과의 고용안정과는 밀접한 관련이 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

관리소장의 잦은 이동원인에는 고용안정을 위한 제도적인 장치 미흡이 43.3%로 가장 높았으며, 관리사무소장과 주민·주민대표간의 마찰 33.3%, 공동주택관리가 전문영역으로 정착되지 않아서 9.3%, 소속 관리회사의 재계약 여부 6.7%, 낮은 봉급과 근무여건의 열악 6.0%, 기타 1.3%의 순으로 응답하였다.

관리소장의 고용안정에 가장 영향력을 행사하는 집단으로는 입주자대표회의 87.9%, 소속관리회사 4.0%, 일반 주민 3.4%, 주민자생단체(부녀회·노인회 등) 2.0%, 기타 2.0%, 통반장 0.7%로 조사되어 입주자대표회의의 영향력이 높다는 응답이 압도적으로 나타난 결과는 분양아파트 관리소장의 고용에 있어 입주자대표회의의 권한이 막강함을 알 수 있으며, 관리소장의 고용안정과 관련된 입주자대표회의의 역량 검증 및 그 권한과 책임에 대해 명확한 기준이 마련되어야 함을 시사한다고 볼 수 있다.

또한, 관리소장의 특성에 따라 고용상태에 있어 차이가 있는지 알아본 결과는 <표 8>와 같은데, 연령, 성별, 교육수준, 자격사항, 관리회사 소속여부에 따라 집단간에 의견차가 있는 것으

4) 통계학적으로 표본의 분포가 정상분포라고 가정하고 극단의 값이 없는 경우는 최빈값, 평균값, 중간값이 모두 같다. 하지만 표본에서 극단의 값이 지나치게 크게 나타날 때는 평균값이 극단값에 의해 많이 변화하게 되므로 이러한 경우는 평균보다 중간값이 더 유효하다.

<표 8> 관리소장의 특성에 따른 고용상태의 차이

구분		현단지 근무기간 (개월)		1개단지 평균근무기간 (개월)		현 근무단지에서의 고용안정정도 (5점만점)		관리소장과 다른 직원과의 고용 관련 정도 (5점만점)	
		mean	Scheff é	mean	Scheff é	mean	Scheff é	mean	Scheff é
연령	40세미만	14.37	a	17.94	a	3.11	c	3.68	
	40세-50세미만	23.30	a	22.36	a	2.53	a	3.75	
	50세-60세미만	22.98	a	25.43	a	2.64	a	3.38	
	60세 이상	35.04	b	39.08	b	3.19	b	3.88	
	F	2.845*		3.512*		4.939**		1.688	
성별	남	23.55		25.79		2.70		3.65	
	여	30.27		25.60		3.33		3.58	
	t	-3.72		.023		-2.392*		.206	
교육수준	중졸이하	49.00		90.00	b	4.00		3.50	
	고졸	24.23		30.80	a	2.76		3.43	
	대졸	22.76		21.37	a	2.71		3.69	
	대학원졸	33.86		29.83	a	3.00		4.57	
	F	1.138		6.928***		1.561		2.782	
자격사항	주택관리사(보)	9.09		11.06	a	2.83		3.78	
	주택관리사	26.27		25.33	a	2.72		2.72	
	기타	18.33		68.11	b	2.67		2.67	
	없음	31.25		66.00	b	3.25		3.25	
	F	3.584		10.141***		.518		1.287	
관리회사 소속여부	소속 안됨	30.41		36.75		3.11		3.84	
	소속됨	21.95		22.25		2.64		3.57	
	t	1.828		2.115*		3.071**		1.465	

***p<.001 **p<.01 *p<.05

로 나타났다.

연령의 경우 60세 이상 관리소장 집단이 다른 집단에 비해 현 단지에서의 근무기간이 길고, 1개 단지에서의 평균 근무기간 역시 길며, 현 근무단지에서의 고용안정 정도를 보통 이상으로 평가하고 있었다. 60세 이상의 집단은 오랜 동안 주택관리소장을 하면서 나름대로 노하우와 경험을 바탕으로 다른 연령대에 비하여 근무를 오래하고 있는 것으로 해석할 수 있으며, 이러한 결과는 관리현장에서의 고용과 관련하여 개인적인 경력의 중요성을 시사한다고 볼 수 있다.

성별에 따라서는 여자 관리소장이 남자 관리소장에 비해 현 근무단지에서의 고용안정 정도를 높게 평가하고 있었다. 교육수준에 있어서는 중졸이하 관리소장의 1개 단지에서의 평균 근무기간이 다른 집단에 비해 길어 집단간에 차이를 보이고 있었다.

자격사항과 관련해서는 기타자격증을 보유하고 있거나 자격증이 없는 관리소장이 유사자격 관리소장에 비해 1개 단지에서의 평균 근무기간이 긴 것으로 나타났다.

관리소장의 자격증 유(주택관리사, 주택관리사보)·무(기타자격증, 없음)와 세대수와 상관관계를 본 결과 자격증이 없는 경우와 세대수 간에 음의 상관(-.187*)이 있는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 일정 세대수 이상인 단지의 경우는 유사자격자를 관리소장으로 채용해야 하는 제도적인 원인을 그 이유로 들 수 있다. 의무관리대상이 아닌 공동주택의 경우 자치관리를 많이 택하고 있으며 관리소장과 입주자대표회의가 직접 계약을 맺고 있어 이들의 고용관계와 근무기간은 관리회사의 위탁계약 기간과는 무관하며 개인적인 능력에 따라 고용안정을 보장받게

된다. 따라서 자격증이 없는 관리소장의 1개 단지에서의 평균 근무기간이 길다는 위 결과의 원인은 여기서 찾을 수 있을 것이다. 관리회사 소속 여부와 관련해서는 1개 단지에서의 평균 근무기간과 현 근무단지에서의 고용안정 정도에 있어 집단간의 차이가 있었는데, 관리회사에 소속이 되지 않은 집단이 소속된 집단에 비해 근무기간이 길고 고용안정 정도가 높다고 평가하고 있어, 위탁관리와 자치관리 중 자치관리를 선호한다는 관리소장들의 고용안정에 관한 의견과 맥을 같이 함을 알 수 있다.

관리소장의 특성에 따른 관리소장 이동의 가장 큰 원인과 관리소장의 고용안정에 가장 영향력을 행사하는 집단에 대한 의견의 차이점중에서는 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다(표 생략).

2) 고용 안정에 대한 의견

관리소장의 고용안정에 대한 견해를 알아보기 위해 관리자 입장에서 신분 보장과 고용 안정, 급여대우 측면에서의 의견을 알아본 결과, 위탁관리회사에 소속되어 위탁관리단지에 배치되는 것이 자치관리방식보다 낫다는 의견이 23.6%, 자치관리제도를 통해 단지에 직접 고용되는 방법이 낫다는 의견이 59.5%, 기타 의견이 16.9%로 자치관리방식을 고용안정과 대우 면에서 위탁관리방식보다 낮게 생각하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 위탁관리제도의 여러 가지 장점 중의 하나인 고용안정과 현재의 관리실태와는 반대의 현상이 나타나고 있음을 알 수 있다. 또한, 본 연구의 대상 관리소장의 직업적 특징에서 관리회사에 소속되어 있음이 75.1%로 소속되지 않은 경우보다 훨씬 많게

조사되었으나 이것은 관리소장이 위탁관리방식을 선호해서 관리회사에 소속되었다기 보다는 취업의 기회 등 다른 요인에 의한 것임을 시사한다고 볼 수 있다<표 생략>.

관리소장들이 생각하는 고용안정 방안으로 가장 많이 지적된 사항은 입주자대표회의의 의결에 의해 모든 것이 결정되는 문제점이 구조적으로 해결되어야 한다는 내용이었다. 입주자대표회의의 권한이 막강하기 때문에 입주자대표회의가 관리회사에 관리소장의 교체를 빈번하게 요구하며, 업무의 독립성도 보장받기 어려울 뿐만 아니라 관리소장의 잘못이 아니더라도 입주자대표회의의 감정에 따라 해고가 되는 사례도 발생함을 지적하고 있다. 또 다른 의견으로는 관리공단을 도입하거나 공공재의 성격을 지닌 공동주택의 관리인 만큼 국가가 적극적으로 개입하여 지방자치단체에서 관리하는 방안을 제시하기도 하였다. 공동주택관리소장의 임기제 시행, 계약기간의 법적인 명시, 주택관리사(보)의 준공무원화 등이 고용안정을 위한 방안이라고 관리사들이 응답하였다.

4. 관리 전문화에 대한 의견

1) 관리주체로서의 전문성에 대한 의견

관리업무수행에 있어 관리주체로서의 전문성을 발휘하기에 어려운 점으로는 입주자대표회의의 관여 60.3%, 고용 및 임금의 불안정 19.2%, 주민의 관리의식 부족 13.2%, 정기적인 전문교육 지원 및 정보의 부족 2.6%, 관리인력의 부족 2.0%, 관리사무소 환경 열악 1.3%, 기타의견 1.3% 순으로 조사되었다. 관리업무수행에 있어서 입주자대표회의의 관여가 장애요인이라는 응답은 앞서 조사된 입주자대표회의에서 직원채용의 관여 정도, 입주자대표회의의 자질정도 등과 함께 논의되어야 하며, 주택관리업무 수행에 있어서 입주자대표회의와 관리주체간의 책임과 역할에 대한 명확한 구분 및 이에 대한 적절한 기준과 이를 위반하였을 때의 조치 등에 대한 규정마련 등으로 이어지는 것이 필요하다고 생각된다.

현재 관리소장들의 주택관리직의 전문성에 관한 의견을 조사한 결과는 <표 9>와 같다. 공동주택관리분야가 전문직종이라고 생각하는지에 대해서는 그렇다 65.6%로 많은 수의 관리소장이 전문직종으로 생각하는 것으로 나타났으며 이러한 결과는 주택관리사 스스로 전문가로서의 자긍심을 갖는다는 의미에서 중요하다 할 수 있다. 반면에 주택관리사(보)가 전문직종으로 인정받고 있다고 생각하는가에 대한 의견에 있어서는 아니다 57.4%, 보통 31.1%, 그렇다 11.5%로 조사되어 관리소장들은 주택관리사(보)가 전문직종이라고 생각은 하고 있지만 전문적으로 인정받지 못한다고 생각하는 것으로 나타났다.

공동주택관리 분야가 전문직종으로 인정받기 위해 필요한 것은 공동주택관리의 중요성에 대한 사회적 인식의 확산 48.0%, 관련 제도의 정비 및 정책의 수립 22.7%, 주택관리사 등의 고용안정 및 처우개선 18.0%, 관리업무에 대한 지속적인 개발과 연

구 10.7%, 기타 0.7% 순으로 조사되어 주택관리의 전문화를 위해서는 무엇보다도 관리에 대한 사회적인 인식이 중요하다는 견해를 보였다.

<표 9> 관리소장의 주택관리소장직에 대한 의견

변 인		빈도	%
공동주택관리 분야가 전문직종이라고 생각하는가	아니다	25	16.4
	보통	27	17.9
	그렇다	99	65.6
계		151	100.0
주택관리사(보)가 전문직종으로 인정받고 있다고 생각하는가	아니다	85	57.4
	보통	46	31.1
	그렇다	17	11.5
계		148	100.0
전문직종으로 인정받기 위해 필요한 것	관리업무에 대한 지속적인 개발과 연구	16	10.7
	주택관리중요성에 대한 사회적 인식 확산	72	48.0
	주택관리사 등의 고용안정 및 처우개선	27	18.0
	관련제도의 정비 및 정책의 수립	34	22.7
	기타	1	0.7
계		150	100.0

관리업무 수행에 있어서 필요한 정보 등을 현재 어떠한 방법으로 얻고 있는가를 조사한 결과는 <표 10>과 같다. 정보를 얻고 있는 방법을 모두 기입하게 하여 누적빈도로 알아본 결과 아파트관리신문 42.2%, 주택관리사협회 19.4%, 인터넷 15.2%, 각종 관리자 모임 11.4%, 관련 서적 6.8%, 관할 구청 3.0%, 기타 0.5% 순으로 조사되어 아파트 관리 신문이 관리에 필요한 정보획득에 중요한 역할을 하고 있는 것으로 조사되었으며, 관리사협회와 관리자 모임에서도 관련 정보를 많이 얻고 있는 것으로 나타났다. 반면 관할구청이나 관련 서적이라는 응답은 적게 나왔는데 주택관리업무에 있어 관련 기관의 지원이나 학문적인 지원이 아직까지 부족함을 나타내는 결과라고 볼 수 있다. 전문서적의 개발은 전문영역으로서의 학문적 평가가 선행되어야 축적되는 것이므로 관리공단이 설립되기 전에는 지자체 등에서 지역의 공동주택관리 수준향상을 위한 산학연구지원 등을 통해 지식과 정보축적에 앞장서야 할 필요성을 시사하고 있다.

<표 10> 관리소장의 정보 획득 방법

변 인		빈도	%
공동주택관리 관련 개정법률·기타 정보 획득방법	관할구청	7	3.0
	주택관리사협회	46	19.4
	각종 관리자모임	27	11.4
	아파트관련 신문	100	42.2
	TV 등 대중매체	4	1.7
	관련 서적	16	6.8
	인터넷	36	15.2
	기타	1	0.5
	계	237	100.0

2) 관리 전문화 방안에 대한 의견

관리전문화 방안으로 관리정보제공, 교육, 관리인 양성방법에 관한 의견을 조사하였다(<표 11> 참조).

<표 11> 정보 제공 및 교육, 관리인 양성방법

변 인		빈도	%
공동주택관리관련 정보·노하우 제공 방안	정기적인 관리사무소장 교육프로그램	7	4.6
	관리정보센터의 설립을 통해 정보지원	18	11.9
	공동주택관리 전문잡지나 간행물	27	17.9
	관할구청 주관 세미나·프로그램	70	46.4
	공동주택관리 전문 인터넷 사이트	29	19.2
계		151	100.0
관리소장 재교육의 필요성	필요 없음	10	6.8
	보통	34	23.0
	필요	104	70.2
	계	150	100.0
가장 필요한 교육 내용	관련법 개정 부분	14	14.4
	유지관리지식 부분	51	52.6
	용역 및 입찰 부분	2	2.1
	주민공동체 활성화 부분	21	21.6
	기타	9	9.3
계		97	100.0
교육과정을 통한 주택관리사 양성방안	반대	34	23.0
	보통	40	27.0
	찬성	74	50.0
	계	148	100.0

공동주택관리에 관한 정보 및 노하우를 제공해 줄 수 있는 방안으로 적합하다고 생각하는 것으로는 관할구청의 주관으로 개최하는 세미나나 프로그램 46.4%, 공동주택관리 전문 인터넷 사이트 19.2%, 공동주택관리 전문잡지나 간행물 17.9%, 관리정보센터의 설립을 통해 정보지원 11.9%, 정기적인 관리소장 교육 프로그램 4.6% 순으로 조사되었다. 앞서 조사한 현재 정보를 얻고 있는 방식에서는 관할 구청이나 관리관련 서적을 통해서라는 응답이 적게 나타난 반면에 바람직하다고 생각하는 정보제공방식에는 이에 대한 응답이 높게 나타난 점은 관리소장들이 관련기관의 행정적인 지원과 전문잡지와 서적 등의 요구가 많음을 나타낸다.

관리소장의 재교육 필요성에 대해서는 필요가 70.2%로 높게 나타나 관리소장 스스로 재교육의 필요성을 인식하고 있음을 알 수 있다. 가장 필요한 교육내용에는 유지관리 지식 52.6%, 주민공동체활성화 부분 21.6%, 관련법 개정 부분 14.4%, 용역 및 입찰 부분 2.1%, 기타 9.3%로 조사되었다. 기타의 의견으로는 관리소장 뿐 아니라 직원들에 대한 직무별로 정기적으로 체계화된 교육이 필요하다, 실무경험을 토대로 한 실질적인 세미나나 실 위주의 교육이 필요하다, 서비스 정신에 입각한 민원 처리 및 인성 교육이 필요하다, 주민단체와의 문제해결방법에 대한

교육이 필요하다, 정기적인 자질 향상 교육이 필요하다 등으로서 현장에서 재교육의 필요성을 절감하고 있음을 보여준다.

또한, 주택관리사 양성방법에 있어 현재의 시험제도보다는 교육제도를 통한 양성방법에 대한 찬반을 묻는 의견에서는 50.0%가 찬성, 보통 27.0%, 반대 23.0%로 나타났다. 이러한 결과는 관리소장 스스로 교육의 필요성을 절실하게 느끼고 있는 현실을 반영한다고 볼 수 있다.

V. 요약 및 결론

본 연구는 현장에서 근무하고 있는 분양아파트 관리소장 151명을 대상으로 주택관리전문화를 위한 관리관련 조직의 관계정립 및 전문화 방안에 대한 기초적인 의견을 파악할 목적으로 연구되었으며 연구의 결과 및 결론은 다음과 같다.

첫째, 관리수행상의 가장 어려운 점은 입주자대표회의의 간섭이라는 응답이 많았으나 입주자대표회의의 관리관련 지식 및 자질에 있어서는 부족하다는 견해를 보여 관리소장과 입주자대표회의와의 관계가 부정적으로 인식됨을 알 수 있었다. 관계개선을 위해서는 입주자대표회의도 권한과 의무가 동시에 명시되어야 하며, 관리주체로서 관리소장의 고유권한도 확립되어야 한다고 의견을 보였다.

둘째, 많은 관리소장들은 고용상태가 불안한 것으로 인식하고 있었으며, 고용환경에 있어서 입주자대표회의의 영향력이 막강한 것으로 응답하였다. 대부분의 단지에서 관리직원의 임명과 해임 등에 입주자대표회의가 관여하는 것으로 나타났으며, 관리소장의 고용안정에 있어서도 입주자대표회의의 영향력이 다른 조직보다도 압도적으로 높게 나타났다.

분양아파트의 경우는 주택의 소유자를 대표하는 입주자대표회의가 의결기구이기 때문에 관리업무에 있어서도 의결기관으로서 큰 역할을 수행하는 것은 당연하다고 볼 수 있다. 다만 이러한 입주자대표회의의 결정이 과연 합리적이고 공정한 결정인지에 대한 검증이 되지 않고, 이로 인하여 관리소장 및 기타 직원들의 직장이 단지 입주자대표회의의 결정에 따라 좌우되어 직업적으로 매우 불안정한 위치에 놓이게 됨으로써 관리소장의 근무의욕 저하 및 업무의 독립성 보장이 이루어 질 수 없다. 따라서 관리소장이 소신껏 일을 하기 위해서는 관리소장을 마음대로 해고하거나 부당한 업무를 수행하도록 압력을 행사할 수 없도록 하는 제도적인 장치 마련이 필요하다. 또한 해고 기준과 함께 관리소장의 업무기준도 구체적으로 마련하여 입주자대표회의의 환심을 사려고만 하는 관리소장에 대한 징계 장치도 함께 마련되어야 할 것이다. 입주자대표회의는 의결기관으로서 결정할 수 있는 구체적인 업무 범위를, 관리사무소는 집행기관으로서 집행한 사항에 대해 책임을 규정하는 장치도 함께 마련되어야 한다. 또한 객관적인 입장에서 입주자대표회의의와 관리소장의 의결 및 집행을 감사할 수 있는 입주자 소위원회를 활성화

화하는 등 제도적인 장치와 더불어 투명한 관리업무 수행의 실효를 거두기 위한 다각적인 노력이 강구될 필요가 있다.

셋째, 주택관리사는 현재 전문직종으로 인정받고 있지 못하고 있으며, 이를 위해서는 주택관리 중요성에 대한 사회적 인식의 확산 및 관련 제도 마련 및 이에 필요한 관련 연구 등이 필요하다. 관리소장 스스로도 유지관리지식 등 관리관련업무에 재교육의 필요성이 매우 높다고 응답하였으며, 교육을 통한 주택관리사 양성 방안도 긍정적인 견해를 보였다. 이러한 조사결과는 현재 관리소장들이 현장에서 업무를 수행함에 있어 필요한 정보획득이나 노하우 등을 소속회사나 구청 등 공기관으로부터 제공받기는 어려우나 이에 대한 요구도가 높음을 알 수 있다. 따라서 주택관리의 전문화를 위한 방안으로는 주택관리에 대한 사회전반의 인식의 확산을 토대로 하여 주택관리사들이 전문적으로 업무를 지속적으로 수행할 수 있도록 교육과 재교육, 정보제공 등에 있어 종합적인 방안 마련이 필요하다. 이의 주관은 관할 구청이나 관리공단(가칭) 구축을 통해 지원해 줄 것을 바라는 의견이 많으므로 이에 대한 구체적인 검토가 요망된다.

본 연구는 관리소장들이 전문적인 업무수행에 있어 어려움으로 지적하고 있는 사항을 알아보고 주택관리사(보)의 전문성 확보를 위한 현 실태를 관리소장의 입장에서 의견조사를 하였다는 점에서 의의가 있다. 이러한 연구의 후속연구로서 입주자대표회의와 입주자들의 의견 조사와 함께 관련 행정조직 및 관리회사의 입장에 대한 분석 및 외국의 제도 등과의 비교분석을 통해 우리나라 실정에 맞는 주택관리사제도 마련을 위한 학문적인 접근이 꾸준히 이루어져야 하며, 그 결과가 제도적인 시행으로 이어질 수 있도록 하는 노력이 필요하다.

【참고문헌】

공동주택관리령
 주택건설촉진법
 유병선·홍형욱(2000). 주거관리의 사회적 구축을 위한 연구의 접근방법과 쟁점. *주택연구*, 8(1), 27-57.
 유병선·홍형욱(2001). 한국과 미국의 주택관리사의 자격 비교 연구. *경희대학교 생활과학논집*, 5(1), 109-120.
 은난순·홍형욱(2002). 주거관리의 맥락과 한국 공동주택관리 연구의 변천과 쟁점-사회구성주의 관점으로, *주택연구*, 10(1), 107-134.
 노원구(1999). 아파트 주거문화 정착을 위한 공동주택관리 길잡이.
 Franklin B. J. & Clapham D.(1997). The Social Construction of Housing Management. *Housing Studies*, 12(1), 7-26.
 Franklin B. J.(1998). Constructing a Service: Context and Discourse in Housing Management. *Housing Studies*, 13(2), 201-216.
<http://www.irem.org> (Institute of Real Estate Management)

- 접수 일 : 2003년 1월 15일
- 심사 일 : 2003년 1월 20일
- 심사완료일 : 2003년 6월 15일